

**longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 3 décembre 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1443-0004

**Type d'inspection :**

Inspection proactive de conformité

**Titulaire de permis :** Benevolent Society "Heidehof" for the Care of the Aged

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Foyer de soins de longue durée  
Heidehof, St Catharines

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : le 20, 24 et du 26 au 28 novembre; et du 1<sup>er</sup> au 3 décembre 2025.

Les inspections concernaient :

- Le signalement : n° 00162397 (inspection proactive de la conformité)

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant cette inspection :

Alimentation, nutrition et hydratation  
Prévention et contrôle des infections  
Prévention et gestion des chutes

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Services de diététique et d'hydratation

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

**Non-respect du : paragraphe 15 (2) de la LRSLD (2021)**

Services de diététique et d'hydratation

Paragraphe 15 (2) Sans préjudice de la portée générale du paragraphe (1), le titulaire de permis veille à ce que les résidents reçoivent des aliments et des liquides sains,

**longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

nutritifs, variés et en quantité suffisante.

À une date déterminée, le personnel a servi de la crème glacée à une personne résidente au dîner, ce qui n'était pas sûr compte tenu de l'ordonnance de régime alimentaire en vigueur de la personne résidente.

**Sources** : entretien avec les membres du personnel, observations, dossier clinique de la personne résidente.

## AVIS ÉCRIT : Exigences générales

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect de : l'alinéa 34 (1) 4. du Règl. de l'Ont. 246/22**

#### Exigences générales

Paragraphe 34 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes à l'égard de chacun des programmes structurés exigés aux articles 11 à 20 de la Loi et de chacun des programmes interdisciplinaires exigés à l'article 53 du présent règlement :

4. Le titulaire de permis consigne dans un dossier chaque évaluation visée à la disposition 3, notamment la date de l'évaluation, le nom des personnes qui y ont participé, un résumé des modifications apportées et la date à laquelle ces modifications ont été mises en œuvre.

(a) Le dossier écrit de l'évaluation du programme 2025 pour le programme de prévention et de gestion des chutes indique que le foyer a apporté des changements à l'évaluation après la chute. La date de mise en place du changement n'a pas été incluse dans l'évaluation du programme.

**Sources** : examen de l'évaluation du programme 2025 pour le programme de prévention et de gestion des chutes; entretien avec le personnel.

(b) Le dossier écrit de l'évaluation du programme de nutrition et d'hydratation 2024 ne comprenait pas de résumé des changements apportés et de la date à laquelle ces changements ont été mis en place.

**longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

**Sources** : évaluation du programme de nutrition et d'hydratation 2024, entretien avec les membres du personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Programmes de soins alimentaires et d'hydratation**

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect du : sous-alinéa 74 (2) e) i) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Paragraphe 74 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les programmes comprennent ce qui suit :

e) un système de surveillance du poids pour mesurer et consigner à l'égard de chaque résident :

(i) son poids à son admission et tous les mois par la suite,

(a) Pendant trois des douze mois de l'année 2025, des lectures de poids n'ont pas été indiquées pour une personne résidente.

**Sources** : entretien avec les membres du personnel, dossier clinique de la personne résidente, politique de gestion de la nutrition et de l'hydratation (24 janv.).

(b) Pendant six des douze mois de l'année 2025, des lectures de poids n'ont pas été indiquées pour une personne résidente.

**Sources** : entretien avec les membres du personnel, dossier clinique de la personne résidente, politique de gestion de la nutrition et de l'hydratation (24 janv.).

## **AVIS ÉCRIT : Programmes de soins alimentaires et d'hydratation**

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect du : sous-alinéa 74 (2) e) ii) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Paragraphe 74 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les programmes comprennent ce qui suit :

e) un système de surveillance du poids pour mesurer et consigner à l'égard de

**longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

chaque résident :

(ii) l'indice de sa masse corporelle et sa stature à son admission et une fois par année par la suite.

(a) La lecture de grandeur d'une personne résidente n'avait pas été effectuée depuis 2017.

**Sources :** entretien avec les membres du personnel, dossier clinique de la personne résidente, politique de gestion de la nutrition et de l'hydratation (janv. 2024).

(b) La lecture de grandeur d'une personne résidente n'avait pas été effectuée depuis 2022.

**Sources :** entretien avec les membres du personnel, dossier clinique de la personne résidente, politique de gestion de la nutrition et de l'hydratation (janv. 2024).

## **AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections**

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect de : l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (2) Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (2).

Un étudiant a été observé dans la chambre d'une personne résidente ne portant qu'un masque alors que des affiches de précautions supplémentaires indiquaient qu'un équipement de protection individuelle (ÉPI) supplémentaire était nécessaire.

**Sources :** dossiers cliniques de la personne résidente, observations et entretien avec des membres du personnel et l'étudiant.

## **AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections**

**longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Problème de conformité n° 006 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 102 (11) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (11) Le titulaire de permis veille à ce que soit mis en place ce qui suit :

b) un plan écrit qui permet d'intervenir en cas d'éclotions de maladies infectieuses.  
Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (11).

Le foyer a avisé le service de santé publique de la région de Niagara le 24 novembre 2025, alors qu'il aurait dû l'être le 22 novembre 2025, comme l'exige le manuel des politiques de PCI du foyer.

**Sources :** examen du système de rapport d'incidents critiques n° 2960-000008-25, manuel des politiques de prévention et contrôle des infections (PCI) 2023-2024 pour Heidehof, dernière révision en 2023, liste sommaire du foyer; entretien avec l'inspecteur ou l'inspectrice de la santé publique n° 125 et les membres du personnel.

**AVIS ÉCRIT : Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste**

Problème de conformité n° 007 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'article 272 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

Article 272 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à assurer le respect de tous les ordres, ou conseils et toutes les directives, orientations ou recommandations applicables que formule le médecin-hygiéniste en chef ou le médecin-hygiéniste nommé en vertu de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

Lorsque le foyer a connu une écloison respiratoire confirmée à partir du 24 novembre 2025, il n'a pas effectué les vérifications hebdomadaires de PCI.

**Sources :** entretiens avec les membres du personnel.

**longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Programmes de soins alimentaires et d'hydratation**

Problème de conformité n° 008 Ordre de conformité en vertu de la  
disposition 154 (1) 2. de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 74 (2) d) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Paragraphe 74 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à  
ce que les programmes comprennent ce qui suit :

d) un système de surveillance et d'évaluation de l'ingestion d'aliments et de  
liquides des résidents dont les risques liés à l'alimentation et à l'hydratation sont  
identifiés.

**L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un  
ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :**

Le titulaire de permis doit s'assurer de ce qui suit :

(a) Un système de surveillance des prises de liquide est élaboré et mis en  
œuvre, ce qui comprend :

(1) Un processus d'identification des personnes résidentes présentant un  
risque de déshydratation.

(2) Un système de surveillance des prises de liquide quotidiennes totales  
des personnes résidentes.

(3) Des exigences normalisées en matière de documentation par le  
personnel infirmier autorisé pour l'évaluation des signes et symptômes  
de déshydratation chez les personnes résidentes.

(4) L'identification des cas où il est nécessaire de faire un aiguillage vers  
un diététiste professionnel ou une diététiste professionnelle en cas de  
prise de liquide insuffisante.

(b) Une formation est dispensée à l'ensemble du personnel concerné par la  
modification du processus, y compris le personnel infirmier autorisé.

(c) Un registre écrit est tenu sur la formation dispensée, qui comprend le nom  
et la fonction de tous les membres du personnel qui ont suivi la formation, la

*longue durée*

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

date et l'heure auxquelles la formation a été suivie, et le nom de la personne qui l'a dispensée.

(d) Toutes les mesures ci-dessus doivent être mises en œuvre en collaboration avec le diététiste professionnel ou la diététiste professionnelle du foyer.

**Motifs**

La politique de gestion de la nutrition et de l'hydratation du foyer (janv. 2024) n'inclut pas de procédure de surveillance des prises de liquides des personnes résidentes et n'indique pas quand il faut faire un aiguillage vers le diététiste professionnel ou la diététiste professionnelle en cas de prise insuffisante de liquides. La prise de liquides de deux personnes résidentes était inférieure aux exigences estimées. Aucun aiguillage vers un diététiste professionnel ou une diététiste professionnelle n'a été fait et aucune note d'évolution n'a été rédigée par le personnel concernant la faible prise de liquide de l'une ou l'autre des personnes résidentes pendant cette période. Cela a mis les personnes résidentes en danger, car elles n'avaient pas été évaluées pour la déshydratation, et les mesures d'intervention nécessaires n'auraient peut-être pas été ajoutées.

**Sources :** dossiers cliniques des personnes résidentes, entretiens avec les membres du personnel, politique de gestion de la nutrition et de l'hydratation (janv. 2024).

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le**  
20 février 2026.

**longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

## RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

**PRENDRE ACTE** Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur ou la directrice de ces ordres ou de cet avis de pénalité administrative conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (la Loi). Le titulaire de permis peut demander au directeur de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un APA, l'obligation de payer est suspendue jusqu'à la décision de la révision.

Remarque : En vertu de la Loi, les frais de réinspection ne peuvent faire l'objet d'une révision par le directeur ou d'un appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de révision par le directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours suivant la date de signification de l'ordre ou de l'APA au titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit comprendre :

- a) les parties de l'ordre ou de l'APA pour lesquelles la révision est demandée;
- b) toute observation que le titulaire de permis souhaite que le directeur prenne en considération;
- c) une adresse de signification pour le titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit être signifiée en mains propres, par courrier recommandé, par courriel ou par service de messagerie commercial à la personne indiquée ci-dessous.

**Directeur**

a/s du coordonnateur des appels  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée  
Ministère des Soins de longue durée  
438, avenue University, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca)

Si la signification se fait :

**longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être effectuée le cinquième jour après le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être effectuée le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;
- c) par service de messagerie commerciale, elle est réputée être effectuée le deuxième jour ouvrable après la réception du document par le service de messagerie commerciale.

Si une copie de la décision du directeur ou de la directrice n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivants, la réception de la demande de révision du titulaire de permis, le ou les présents ordres et/ou le présent APA sont réputés confirmés par le directeur ou la directrice et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur ou la directrice est réputé(e) avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration de la période de 28 jours.

En vertu de l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel de l'une ou l'autre des décisions suivantes auprès de la CARSS :

- a) un ordre donné par le directeur ou la directrice en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur ou la directrice en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158) d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le Ministère. Elle est établie par la législation pour examiner les questions relatives aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivants la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur ou de la directrice qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur.

**Commission d'appel et de révision des services de santé**

À l'attention du registrateur  
151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 1S4

**Directeur**

a/s du coordonnateur des appels

**longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée  
Ministère des Soins de longue durée  
438, avenue University, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca)

Dès réception, la CARSS accusera réception de votre avis d'appel et vous fournira des instructions concernant la procédure d'appel et d'audience. Le titulaire de permis peut en savoir plus sur la CARSS en consultant le site Web [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).